




GUIDE DES PRATIQUES PROMETTEUSES

EN **SOUTIEN**
PSYCHOSOCIAL
AUPRÈS DES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS



Le Guide des pratiques prometteuses en soutien psychosocial auprès des proches aidants d'aînés **est issu d'une démarche collective et plus précisément du rapport que celle-ci a produit.** Ce guide est le fruit de plusieurs expertises, de témoignages de proches aidants et de praticiens. Afin de connaître l'ensemble des personnes et des organismes ayant participé à cette démarche, nous vous invitons à consulter la méthodologie ainsi que les annexes placées à la fin du document.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	2
----------------------------	----------

CONTEXTE	3
-----------------------	----------

LES BESOINS DES PROCHES AIDANTS

LA TOILE DE FOND DES PRATIQUES PROMETTEUSES EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	4
---	----------

LE FIL CONDUCTEUR

LA NOTION DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	8
--	----------

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

LES PRINCIPALES PRATIQUES PROMETTEUSES EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	11
--	-----------

THÈME A

L'ACTUALISATION DES PRATIQUES SELON UNE PHILOSOPHIE D'INTERVENTION, DES VALEURS ET DES APPROCHES	13
--	-----------

THÈME B

L'UTILISATION D'UNE MÉTHODOLOGIE DE L'INTERVENTION	15
---	-----------

THÈME C

LES CONDITIONS DE RÉALISATION DE PRATIQUES PROMETTEUSES EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	17
---	-----------

CONCLUSION	19
-------------------------	-----------

MÉTHODOLOGIE	20
---------------------------	-----------

ANNEXE 1	23
-----------------------	-----------

ANNEXE 2	25
-----------------------	-----------

ANNEXE 3	28
-----------------------	-----------

ANNEXE 4	31
-----------------------	-----------

ANNEXE 5	32
-----------------------	-----------

ANNEXE 6	33
-----------------------	-----------

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	36
--	-----------

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les nombreuses personnes qui ont contribué à cette démarche collective : les membres du comité de suivi, les organisations qui ont généreusement libéré leurs intervenants pour participer aux groupes de discussion ; le Centre de soutien Entr'Aidants pour sa précieuse collaboration dans l'organisation d'un groupe de discussion avec des proches aidants parmi ses membres ; les proches aidants eux-mêmes qui nous ont donné avec grande générosité des détails sur leur vécu et leur opinion sur les services qui s'adressent à eux ; et les directions générales et les conseillères/conseillers aux proches aidants des Appuis régionaux et de l'Appui national qui nous ont transmis leur évaluation des besoins des proches aidants en matière de soutien psychosocial.



CONTEXTE

À l'automne 2013, l'Appui pour les proches aidants d'aînés publie deux guides des pratiques prometteuses, l'un sur les services d'information et de formation qui s'adressent aux proches aidants d'aînés, et l'autre sur le répit. Ces deux guides sont le fruit d'une démarche de réflexion collective portée par le Comité des pratiques prometteuses (CPP). Ce comité, mis sur pied en 2011, se compose de chercheurs, de praticiens et d'intervenants œuvrant dans le domaine de la proche aidance. À cette époque, la démarche se voulant étagée et évolutive, les membres du CPP choisissent de prioriser les volets de services information/formation et répit, tout en étant conscients que le volet des services de soutien psychosocial est tout aussi important à étudier sous l'angle des pratiques prometteuses.

Depuis, les pratiques prometteuses en répit/information/formation contenues dans les guides ont eu le temps d'être appliquées sur le terrain. De même, les différents partenaires ont eu l'occasion de se les approprier davantage. L'Appui a cru que le moment était venu d'entreprendre une réflexion collective, afin de faire émerger les paramètres des pratiques prometteuses de soutien psychosocial auprès des proches aidants d'aînés. C'est pourquoi, en novembre 2016, deux consultants ayant participé à la démarche des premiers guides ont été mandatés.

Le mandat des consultants s'articulait autour des objectifs suivants :

- Coordonner une démarche de réflexion collective multipartenaires, afin de dégager les grands paramètres et leurs composantes, eu égard aux pratiques prometteuses de soutien psychosocial offert aux proches aidants d'aînés au Québec.
- Produire un rapport synthèse qui tient compte à la fois d'une revue de littérature des pratiques prometteuses d'ici et d'ailleurs, de groupes de discussion réalisés auprès d'intervenants terrain œuvrant auprès des aidants, de l'expertise des membres du comité de suivi et d'une validation auprès d'aidants.
- Présenter les grandes lignes des résultats de la démarche aux instances pertinentes.

Le présent guide est donc issu du rapport de cette démarche qui détermine les grands paramètres émergents des pratiques prometteuses en soutien psychosocial auprès des proches aidants d'aînés. Il s'adresse principalement aux intervenants œuvrant auprès des proches aidants dans le secteur communautaire, mais aussi à ceux issus des secteurs publics et privés.

LES BESOINS DES PROCHES AIDANTS

LA TOILE DE FOND DES PRATIQUES PROMETTEUSES EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

Mise à jour des besoins des proches aidants d'aînés

Avant d'entreprendre cette démarche, il a fallu «mettre à jour» les données déjà disponibles sur les besoins des proches aidants d'aînés, notamment les besoins exprimés en matière de soutien psychosocial. Pour ce faire, différentes sources d'information ont été consultées et différentes stratégies de collecte de données anonymisées ont été utilisées, notamment, à l'Appui pour les proches aidants d'aînés, le contenu d'appels reçus au service Info-aidant (SIA), ligne téléphonique de soutien, d'écoute et de références, des extraits du contenu de la page Facebook et de portraits diagnostics réalisés dans différentes régions.

Il faut comprendre que lorsque les proches aidants d'aînés s'expriment sur leurs besoins et sur les difficultés qu'ils rencontrent, ils ne rattachent pas nécessairement leurs besoins à un type de service ou à un autre. La nomenclature employée par l'Appui pour distinguer les différents types de services (information, formation, soutien psychosocial, répit) convient à une organisation dont le mandat est de développer un ensemble de services devant répondre aux différents besoins exprimés par la clientèle cible. Cependant, cette nomenclature ne permet pas le classement des différents aspects du vécu des proches aidants d'aînés. Ces derniers expriment sans distinction, et parfois de manière un peu pêle-mêle, des difficultés liées, par exemple, aux nombreuses responsabilités qu'ils doivent concilier, au besoin d'en connaître davantage sur la maladie de l'aidé, aux problèmes frustrants de communication avec celui-ci, ou encore au besoin de partager avec d'autres leur vécu de proche aidant, afin de se sentir moins seul. Plusieurs de ces demandes revêtent un caractère psychosocial et nous permettent d'avancer que le soutien psychosocial doit davantage être considéré comme une notion «parapluie» qui se décline de différentes façons et à différents moments, et qu'il faut parfois «traduire» en besoin de soutien psychosocial. À titre d'exemple, et ceci a été largement confirmé par les intervenants rencontrés, une demande de répit est souvent un prétexte à l'expression d'un besoin de soutien psychosocial plus large.

Histoire de donner un aperçu des difficultés à caractère psychosocial et des besoins exprimés dans ce domaine, nous avons procédé à un inventaire, non exhaustif, de thématiques récurrentes dans les différentes sources de données (voir tableaux en page suivante).

PROBLÉMATIQUES D'ORDRE PSYCHOSOCIAL VÉCUES

- Épuisement physique, psychologique, émotionnel
- Isolement social, diminution/effritement des liens sociaux
- Sentiment d'être prisonnier de la situation
- Sentiment d'impuissance
- Détresse psychologique
- Dynamique conjugale et familiale difficile, insatisfaction, voire colère au sujet du soutien offert par la fratrie, l'entourage
- Problématiques liées à la santé mentale
- Précarité financière
- Manque de reconnaissance sociale
- Relations difficiles pouvant mener à des comportements de maltraitance ou d'abus
- Difficultés exprimées à...
 - Gérer les émotions difficiles dans la relation avec la personne aidée et l'entourage (culpabilité, colère, stress, etc.)
 - Accéder aux ressources, frustration insatisfaction vis-à-vis les services reçus jusqu'à maintenant (services qui ne correspondent pas tout à fait aux besoins)
 - Avoir accès à de l'aide au bon moment (ex. : situation de crise)
 - Gérer/comprendre les comportements déroutants de l'aidé, et à se sentir à la hauteur, comme aidant
 - Concilier les différents rôles
 - S'adapter à l'étape d'hébergement, au deuil (post-aidance).

TRADUCTION DES PROBLÉMATIQUES VÉCUES EN TERMES DE BESOINS DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

- Avoir un suivi personnalisé d'intensité variable tout au long de la trajectoire (écoute, soutien, référence, défense de droits)
- Obtenir de l'information et de l'aide pour s'orienter, comprendre le réseau de services et pour cogner aux bonnes portes
- Ventiler et être accompagné
- Connaître les mesures d'aide financière et fiscale existantes
- Suivre des formations
- Partager avec des pairs aidants et être soutenu par eux (jumelage, par exemple)
- Être valorisé/validé dans les actions (est-ce que ce que je fais est approprié ?)
- Recevoir des services à domicile appropriés pour la personne aidée et/ou pour alléger les tâches du proche aidant (AVQ, AVD, travaux lourds, etc.)
- Avoir accès à des informations pertinentes sur la maladie, les services, etc.
- Avoir accès à de la médiation familiale
- Recevoir un soutien spécialisé
- Obtenir du répit au moment opportun
- Maintenir une qualité de vie personnelle, s'investir dans d'autres sphères de la vie d'adulte
- Obtenir une reconnaissance se traduisant par des mesures de protection sociale

La littérature et les discussions de groupe ont fait ressortir d'autres besoins auxquels il est parfois difficile de répondre. À titre d'exemple, les aidants aimeraient pouvoir se ressourcer en ayant accès à des séjours de vacances, pendant lesquels l'aidé serait pris en charge (sur place ou à domicile), et ce, à coût modique. Par ailleurs, certains contextes de proche aidance, comme les cas de maladie d'Alzheimer précoce, mettent en évidence les «trous» du filet social. Les services mis sur pied à ce jour, pour les proches aidants et les personnes atteintes, ne répondent pas bien ou ne sont pas suffisamment adaptés à ces cas particuliers.

Finalement, les intervenants rêvent, quant à eux, de pouvoir proposer un plus grand nombre de ressources pour venir en aide aux proches aidants dans toute leur diversité : programme de soutien à plus long terme (au-delà de la norme des groupes sur six ou huit semaines), programme de soutien qui allie la technologie et la proximité (programme hybride Web et présentiel), projet intergénérationnel de prévention pour encourager l'entraide entre les générations, construction de résidences pour personnes avec troubles neurocognitifs (TNC) comprenant des services intégrés de centre de jour (modèle Carpe Diem), projet de travailleurs de rang pour repérer les proches aidants isolés et silencieux, programme pour mieux répondre aux besoins des proches aidants, au moment où l'aidé est hébergé, et pour mieux répondre aux besoins des hommes proches aidants. Il est à noter que, depuis la réalisation de ces groupes de discussion, plusieurs initiatives mentionnées par les intervenants ont été entreprises au Québec, notamment par l'entremise de projets nationaux et régionaux, financés par l'Appui.

En somme, les intervenants veulent innover et repenser la manière de soutenir les proches aidants d'aînés, afin de toujours mieux répondre à leurs besoins. Dans cette perspective, ils s'inscrivent tout à fait dans la reconnaissance d'une approche ancrée conceptuellement dans la prise en compte de la diversité et de l'unicité de chaque parcours, de chaque trajectoire d'accompagnement du proche aidant.

UNE DIVERSITÉ DES PRATIQUES

Compte tenu de la grande diversité des besoins exprimés, il s'est développé, sur le terrain, une tout aussi grande diversité des pratiques. En voici quelques exemples : soutien individualisé adapté, en face à face, au téléphone, via le Web ; évaluation des besoins, référencement et accompagnement ; *counselling* et relation d'aide ponctuel, à court, moyen ou long terme ; groupe de soutien sous différentes formes (jour, soir, en présentiel ou via le Web) ; entraide entre pairs aidants : partage de ressources, réseautage ; intervention de groupe auprès de la dyade aidant-aidé ; intervention de type psychoéducatif auprès du proche aidant avec présence-surveillance pour l'aidé offert sur les lieux ; défense de droits ; rencontres de ressourcement sous différentes formes.

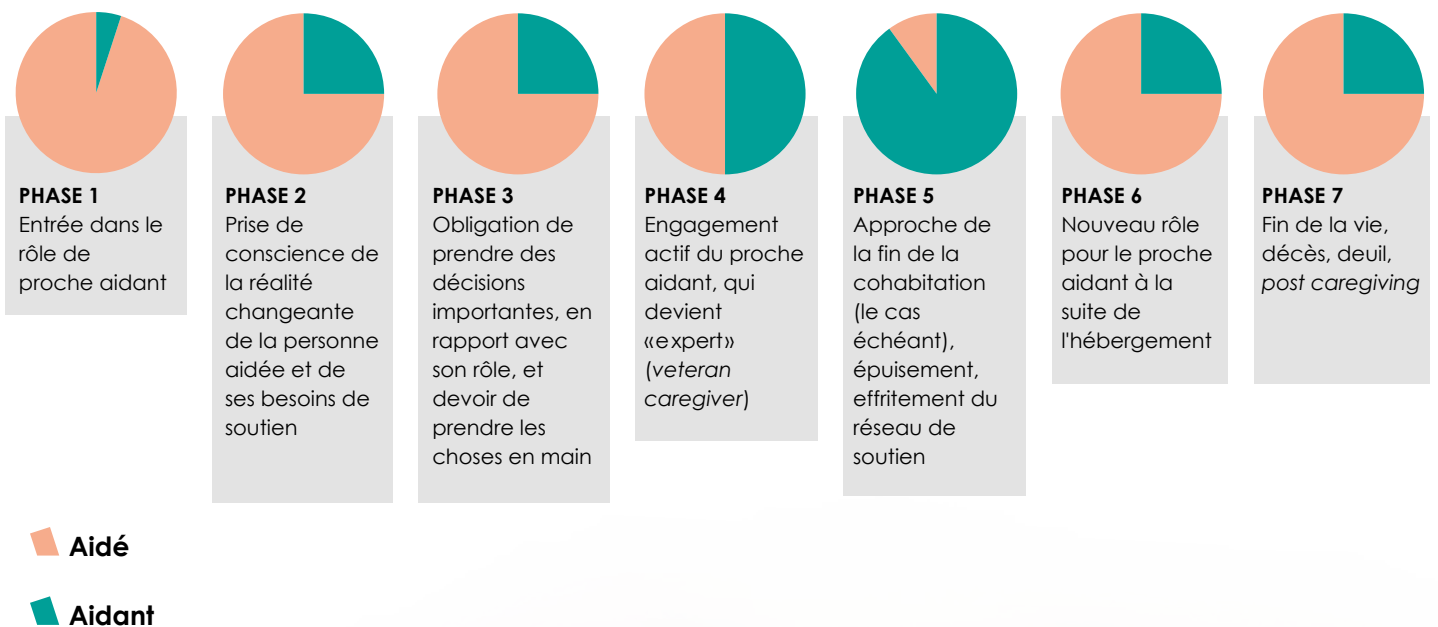
La trajectoire des proches aidants

Cette trajectoire comprend les différentes transitions que vivra un proche aidant d'aîné tout au long de la période (plus ou moins longue) pendant laquelle il prend soin d'un proche en perte d'autonomie. Ce parcours est non linéaire, au sens où les variables dont il faut tenir compte sont nombreuses : âge du proche aidant, son sexe, son statut socioéconomique, son statut d'emploi, son statut dans la famille, sa relation antérieure avec la personne aidée, etc. Il nous faut également considérer les variables pouvant affecter le rythme et la mouvance du parcours, comme l'âge de la personne aidée, son état de santé physique et psychique, etc.

La figure ci-dessous présente la trajectoire du proche aidant et illustre, à l'aide de tartes, l'intensité du rôle de l'aidant à l'égard de l'aidé. Dans cet exemple, c'est un conjoint qui a besoin d'être aidé.

TRAJECTOIRE DE L'AIDANT: UNE DIVERSITÉ DE PROFILS ET DE TRAJECTOIRES

(Parcours non linéaire)



LE FIL CONDUCTEUR

LA NOTION DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

Soutien psychosocial et psychothérapie

Contrairement à la psychothérapie, le soutien psychosocial n'est pas un acte réservé. Il peut être offert par un éventail d'intervenants ayant suivi des formations variées, alors que la psychothérapie est un acte que seuls les psychothérapeutes, les psychologues et les médecins détenant un permis émis par l'Ordre des psychologues du Québec peuvent exercer.

En effet, le titre et la pratique de cette profession sont régis par la loi 21, qui la définit de la façon suivante :

La psychothérapie est «un traitement psychologique pour un trouble mental, pour des perturbations comportementales ou pour tout autre problème entraînant une souffrance ou une détresse psychologique qui a pour but de favoriser chez le client des changements significatifs dans son fonctionnement cognitif, émotionnel ou comportemental, dans son système interpersonnel, dans sa personnalité ou dans son état de santé. Ce traitement va au-delà d'une aide visant à faire face aux difficultés courantes ou d'un rapport de conseils ou de soutien» (article 187.1 du Code des professions dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines).

Les chemins sont nombreux pour nous permettre de trouver des définitions plus ou moins satisfaisantes du soutien psychosocial. Plutôt que de les emprunter à la littérature scientifique ou professionnelle, nous avons préféré en élaborer une en collaboration avec le comité de suivi en tenant compte du contexte de la pratique communautaire des organisations du Québec. Ainsi, il y a besoin de soutien psychosocial lorsque :

- d'une part, sont vécues par les proches aidants des difficultés d'ordre psychosocial ayant des répercussions sur leur fonctionnement personnel, celui de leur famille ou de leur couple ; si, par exemple, ils sont épuisés, si leur vie familiale ou conjugale est perturbée, s'ils se sentent découragés, isolés, stressés, s'ils éprouvent de la détresse psychologique ou encore si leur état de santé est instable ;
- d'autre part, ces difficultés se situent dans un contexte social et culturel donné dans lequel certaines réalités, telles que le manque de ressources financières, matérielles ou autres, le soutien public insuffisant, un réseau communautaire peu développé, la méconnaissance des ressources de soutien, l'obligation de poser des actes spécialisés (prise de tension artérielle, gavage ou autres) et le manque de reconnaissance sociale du rôle de proche aidant, ont un impact négatif sur les conditions de vie des proches aidants et de la personne aidée, sans oublier qu'elles constituent souvent des facteurs de risque non négligeables pour la dyade.

Et, en corollaire, il y a une «démarche de recherche d'aide» de la part du proche aidant. Cette démarche pourra se traduire par une diversité de demandes, auxquelles on peut répondre de différentes façons :

- Par des services d'écoute, d'information, d'orientation et de référence, offerts par téléphone, par courriel ou lors d'une rencontre, et par un service d'accompagnement dans les démarches entreprises par le proche aidant, par une personne attentive qui possède les qualifications requises.
- Par des rencontres individuelles, de couple ou de famille dont les objectifs varient selon la problématique. Il peut s'agir de dénouer des crises, d'améliorer la relation avec la personne aidée, de retrouver un certain équilibre personnel ou de vie, d'acquérir de nouvelles habiletés, etc. Dans tous ces cas, une personne formée en relation d'aide et en intervention sociale leur apporte un soutien psychosocial suivant certaines étapes.
- Par des rencontres de groupe :
 - dont certaines, d'une part, peuvent revêtir un caractère plus ou moins informel, comme un café-jasette, un café pour conjoints, des ateliers téléphoniques et des webinaires. Ces activités permettent aux proches aidants d'échanger sur leur vécu, de partager leurs expériences et leurs connaissances. Ce faisant, ils brisent leur isolement, se constituent un réseau social d'entraide et se mobilisent pour défendre collectivement leurs droits;
 - dont certaines, d'autre part, revêtent un caractère plus structuré. Elles s'étalent sur six à huit semaines en moyenne et poursuivent un double objectif :
 - un premier objectif de type psychoéducatif, qui permet au proche aidant d'acquérir des connaissances, des habiletés et des comportements qui lui seront utiles dans le rôle qu'il souhaite tenir;
 - et un deuxième objectif de type psychosocial qui se mesure et s'observe à travers le cheminement et l'évolution de la personne proche aidante, au fil des semaines. L'accompagnement reçu et les échanges permettent au proche aidant de faire des liens entre le vécu, les connaissances et les stratégies d'adaptation.
- Et enfin, on peut répondre à des demandes plus pointues, requérant une expertise professionnelle, en dirigeant le proche aidant vers des ressources spécialisées. Selon le besoin du proche aidant, la ressource spécialisée peut prendre la forme d'un suivi à plus long terme par un professionnel de la santé (psychologue, travailleur social, sexologue, médecin, psychiatre, etc.).

Ces niveaux de soutien psychosocial sont non mutuellement exclusifs, l'un pouvant conduire à l'autre, du plus général au plus spécifique ou au plus spécialisé :

1^{er} niveau : Une intervention d'ordre psychosocial à court terme, individuelle et offerte au besoin (détermination des besoins, information, référence) ne permettant pas nécessairement l'élaboration d'un plan d'intervention et de suivi. En contexte de groupe, des rencontres plus ou moins formelles d'échanges et d'entraide, étalées dans le temps, et dont la participation est régulière ou occasionnelle, témoignant de ce souci de la continuité et d'un suivi personnalisé.

2^e niveau : Intervention psychosociale individuelle ou de groupe pouvant avoir un caractère psychoéducatif, à moyen ou à long terme, et qui doit atteindre des objectifs déterminés avec le proche aidant ou avec le groupe, le cas échéant.

3^e niveau : Intervention d'orientation qui consiste à diriger le proche aidant vers des organisations et des professionnels ayant une expertise spécialisée dans certaines problématiques, comme par exemples, suivi de deuil, suivi post aidance, crise suicidaire, problématiques de santé mentale, maltraitance, ou alors au moment où des besoins de suivi psychothérapeutique sont identifiés.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

LES PRINCIPALES PRATIQUES PROMETTEUSES EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

Il est important de noter que tout comme les guides précédents, le Guide des pratiques prometteuses en soutien psychosocial ne doit pas être vu comme une fin en soi, mais plutôt comme un baromètre des pratiques en mouvance à parfaire au fil du temps, selon les besoins des proches aidants et les ressources de l'organisme. Elles sont prometteuses au sens où, conjuguées, elles ont plus de chances d'avoir un effet positif sur la qualité de vie des proches aidants d'aînés.

Ce document n'a nullement la prétention d'être exhaustif. Il se veut plutôt un recueil des pratiques les plus « gagnantes » utilisées par des intervenants œuvrant auprès de proches aidants d'aînés au Québec.

À la suite du traitement et de l'analyse des données recueillies, nous en sommes maintenant à l'étape de présenter les résultats obtenus. Ceux-ci sont formulés sous forme de « composantes » (énoncés qui revêtent une certaine importance et qu'il faut prendre en considération dans la compréhension d'une pratique prometteuse) et de leurs « paramètres » (éléments qui aident à opérationnaliser un aspect de la composante à laquelle ils se rattachent) regroupés en trois thèmes. Ces derniers doivent être abordés comme pouvant être en interaction et ainsi s'influencer et s'enrichir les uns les autres dans la mise en place et la reconnaissance de pratiques prometteuses en soutien psychosocial.

THÈMES

A. L'ACTUALISATION DES PRATIQUES DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL SELON UNE PHILOSOPHIE D'INTERVENTION, DES VALEURS, DES APPROCHES (8 COMPOSANTES, 18 PARAMÈTRES)

Nous avons placé, dans cette catégorie, les différents propos desquels se dégageait l'importance d'un cadre éthique, d'approches reconnues, d'une philosophie d'intervention et de la présence de valeurs propres au champ de l'intervention sociale, ainsi que des fondements des pratiques prometteuses en soutien psychosocial.

B. L'UTILISATION D'UNE MÉTHODOLOGIE DE L'INTERVENTION (6 COMPOSANTES, 16 PARAMÈTRES)

Ont été intégrés à cette deuxième catégorie les propos qui touchaient ou avaient un lien avec la présence d'objectifs, de stratégies et d'outils d'intervention, la connaissance du mandat et des limites d'une organisation dans le contexte de la fonction de référence du proche aidant d'aîné vers des ressources spécialisées, le recours et le choix de techniques d'intervention et l'importance d'acquiescer et d'adopter les comportements et attitudes convenant à une relation d'aide.

C. LES CONDITIONS DE RÉALISATION DE PRATIQUES PROMETTEUSES EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL (5 COMPOSANTES, 14 PARAMÈTRES)

Cette troisième catégorie regroupe les propos qui accordaient une grande importance à certaines conditions dans lesquelles devaient se réaliser les pratiques prometteuses en soutien psychosocial, comme la création d'un lien de proximité et de confiance, l'accessibilité d'un service, la flexibilité des types de réponse selon les besoins des proches aidants d'aînés, l'expérience et la formation pertinentes des intervenants et des bénévoles en contact avec les proches aidants d'aînés ainsi que le travail en collaboration et en complémentarité.

C'est, de notre point de vue, le regroupement qui possède le plus de liens de parenté avec certains paramètres généraux présentés dans les guides de pratiques prometteuses sur le répit et l'information/formation; cette suite cohérente prouve encore plus leur importance.

THÈME A : L'ACTUALISATION DES PRATIQUES SELON UNE PHILOSOPHIE D'INTERVENTION, DES VALEURS ET DES APPROCHES

1 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est celle qui s'inscrit dans un cadre éthique respectant le droit à la confidentialité.

Le service de soutien psychosocial :

- se dote de balises éthiques appropriées au rôle des personnes intervenantes.
- implante et utilise des outils appropriés aux droits des proches aidants d'aînés et au respect de la confidentialité des données.

2 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial poursuit des buts centrés sur le proche aidant d'aîné et sur la dyade aidant-aidé.

Le service de soutien psychosocial :

- développe une variété de stratégies pour rejoindre le proche aidant d'aîné, peu importe où il se situe dans son expérience.
- contribue à un sentiment de bien-être défini par le proche aidant d'aîné lui-même.

3 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial s'inscrit à l'intérieur d'une ou de plusieurs approches reconnues dans le champ de l'intervention sociale. L'intervention sociale prend en considération la dyade dans sa globalité, en interaction avec son environnement socioculturel.

Le service de soutien psychosocial :

- s'inscrit notamment à l'intérieur des approches suivantes : humaniste, narrative, systémique, d'empowerment, de conscientisation, psychoéducative, cognitivo-comportementale, etc¹. Il est centré sur l'expérience du proche aidant d'aîné.

4 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial s'appuie sur une philosophie d'intervention propre au champ du social.

Le service de soutien psychosocial :

- peut valoriser et rehausser l'estime de soi du proche aidant d'aîné.
- peut favoriser l'entraide sur le terrain, la socialisation dans «l'ici et maintenant».
- reconnaît la proche aidance dans toute sa diversité comme un processus dynamique.

¹ Pour obtenir de la documentation sur les approches mentionnées, consultez les références bibliographiques à la fin du présent document.

5 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est bien campée dans certaines valeurs propres au champ de l'intervention sociale.

Le service de soutien psychosocial :

- fait preuve de respect dans ses relations avec les proches aidants d'aînés en se centrant d'abord sur leur réalité.
- favorise la solidarité dans ses relations avec les proches aidants d'aînés, en encourageant l'entraide, la coopération, la concertation.
- encourage l'autonomie dans ses relations avec les proches aidants d'aînés, en fournissant à ceux-ci les outils nécessaires à l'évaluation de leurs besoins, en les faisant participer à la planification d'activités ou de nouveaux services.

6 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial développe des pratiques qui reposent sur l'expérience d'accompagnement et la trajectoire du proche aidant d'aîné.

Le service de soutien psychosocial :

- prend en considération la trajectoire du proche aidant d'aîné dans l'**évaluation** de ses besoins.
- tient compte de l'historique, des forces et des faiblesses, de la dynamique relationnelle, des personnalités, du contexte unique de chaque dyade.
- respecte le rythme, le cheminement, les choix, l'intimité de la dyade aidant-aidé durant toutes les étapes de l'intervention.
- encourage les personnes intervenantes à adapter leur approche en fonction des besoins du proche aidant d'aîné et des objectifs qu'elles poursuivent avec lui.

■ Dans son **évaluation** des besoins du proche aidant, l'intervenant doit tenir compte du stade d'évolution de la maladie de l'aidé et respecter le cheminement de l'aidant. Les solutions et les conseils envisagés par l'intervenant doivent être adaptés aux demandes de l'aidant. Il devra, par exemple, s'adapter au rythme d'un aidant qui n'est pas prêt à discuter de l'hébergement de son proche.

7 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial privilégie une lecture sociale et culturelle de la proche aidance.

Le service de soutien psychosocial :

- met en lumière et tient compte de l'unicité du proche aidant d'aîné en prenant en considération les facteurs environnementaux, sociaux, culturels, et politiques ainsi que les facteurs de risque qui interviennent dans son expérience tout au long de sa trajectoire.
- peut accompagner les proches aidants d'aînés dans une perspective de défense de leurs droits et de revendication dans un contexte social de partage des responsabilités et de solidarité entre les partenaires publics, associatifs et privés.

8 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est également celle qui pense à l'avenir en termes d'adaptation aux différents profils de proches aidants d'aînés, à une diversité de modalités de services.

Le service de soutien psychosocial :

- se dote de mécanismes aptes à évaluer périodiquement l'offre de services à développer pour répondre aux nouveaux besoins qui émergent.

THÈME B : L'UTILISATION D'UNE MÉTHODOLOGIE DE L'INTERVENTION

9 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est celle qui se dote d'une méthodologie d'intervention, c'est-à-dire d'un ensemble d'objectifs, de stratégies et d'outils cliniques reconnus permettant de réaliser un accompagnement personnalisé du proche aidant d'aîné.

Le service de soutien psychosocial :

- s'appuie sur les étapes (planification, réalisation, évaluation) d'un processus d'intervention.
- s'appuie sur les étapes d'un processus d'intervention auprès des individus, des familles, des groupes et des collectivités, selon la cible de son intervention.

10 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est celle qui se dote d'objectifs à atteindre.

Le service de soutien psychosocial :

- se fixe et poursuit des objectifs à court, moyen ou long terme.
- se préoccupe de mesurer l'atteinte des objectifs à l'aide d'outils d'évaluation appropriés.

11 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial a recours à des outils cliniques au service de son intervention.

Le service de soutien psychosocial :

- s'assure de la pertinence des outils cliniques choisis dans le cadre des **interventions**.
- utilise des outils appropriés à la situation du proche aidant d'aîné qui l'aident à se situer dans une démarche qui tient compte de son histoire et qui l'incitent au changement.

■ L'intervenant utilise des outils cliniques appropriés au niveau de l'**intervention** et de la situation rencontrée. Par exemple, pour dépister un cas potentiel d'abus ou pour le prévenir, un intervenant a recours au questionnaire DACAN. Cela l'aidera à intervenir de façon proactive et à orienter le proche aidant vers des solutions préventives, surtout si ce dernier se trouve dans un état d'épuisement.

12 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial comprend des recherches pour diriger des proches aidants d'aînés vers des services spécialisés.

Le service de soutien psychosocial :

- fait des recherches pour trouver, aux proches aidants d'aînés qui en ont besoin, des services de thérapie individuelle, conjugale ou familiale.
- fait des recherches pour trouver, aux proches aidants d'aînés qui en ont besoin, des services de suivi de deuil, d'accompagnement en postaidance, au besoin.
- fait des recherches pour trouver, à des proches aidants d'aînés, les services spécialisés dont ils ont besoin.
- s'inscrit au sein d'une organisation qui connaît l'étendue de son mandat auprès du proche aidant d'aîné, les limites de son intervention et les ressources du milieu.

13 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial privilégie des techniques d'intervention diversifiées et adaptées aux besoins des proches aidants d'aînés.

Le service de soutien psychosocial :

- connaît et utilise adéquatement les techniques d'intervention individuelle propices à la relation d'aide.
- connaît et utilise adéquatement les techniques d'animation appropriées à l'intervention de groupe.
- connaît et utilise adéquatement les activités psychoéducatives adaptées aux réalités des proches aidants d'aînés en contexte d'intervention individuelle ou de groupe.

14 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial privilégie des techniques d'intervention diversifiées et adaptées aux besoins des proches aidants d'aînés.

Le service de soutien psychosocial :

- met en place l'**environnement propice** à l'adoption d'attitudes et de comportements appropriés.
- facilite l'accès de son personnel à des activités de formation continue et à du coaching clinique qui aideront celui-ci à adopter les comportements appropriés.
- offre, lorsque cela est possible, des activités de formation continue répondant aux besoins spécifiques de son personnel.

■ L'intervenant est en mesure de reconnaître ses propres limites et de prévenir sa fatigue ou l'usure de compassion. De plus, ce dernier doit avoir accès à un soutien clinique interne ou externe.

THÈME C : LES CONDITIONS DE RÉALISATION DE PRATIQUES PROMETTEUSES EN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

15 | Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est celle qui favorise la création d'un lien de proximité.

Le service de soutien psychosocial :

- offre un accueil empreint de chaleur humaine et d'empathie.
- offre, au proche aidant d'aîné, un accueil dénué de tout jugement sur ses valeurs et ses croyances. Il respecte son cheminement.
- a la capacité d'effectuer des suivis personnalisés auprès des proches aidants d'aînés rapidement (idéalement à l'intérieur de 48 heures), selon les besoins et l'urgence de la situation
- s'attarde à créer un climat de confiance avec le proche aidant d'aîné. Ce dernier doit pouvoir s'exprimer librement sur ses besoins et son expérience, et ce, en toute **confidentialité**.
- met, au besoin, l'emphase sur la continuité dans la relation avec le proche aidant d'aîné, à travers des suivis réguliers. Idéalement, le suivi se fait avec le même intervenant.

■ L'organisme, qui a une politique de **confidentialité** connue de ses usagers, met en place les mesures nécessaires pour s'y conformer. Par exemple : le service de soutien psychosocial s'assure que les intervenants puissent échanger avec les proches aidants de façon confidentielle. Ainsi, l'organisme procure à l'intervenant un espace fermé où personne ne peut l'entendre durant ses interventions. De plus, il s'assure que les informations concernant les proches aidants demeurent confidentielles et hors de portée, rangées dans un local ou un espace pouvant être fermé à clé (incluant le système informatique utilisé).

16 Une pratique prometteuse de soutien psychosocial favorise l'accessibilité de son service.

Le service de soutien psychosocial :

- est offert gratuitement ou à un coût minime.
- offert de jour, de soir et de fin de semaine, selon les besoins.
- offre des mesures de répit accessoire aux aidants qui en ont besoin.
- peut être offert à domicile, au bureau, à distance, et peut prendre la forme d'un accompagnement-transport selon les besoins ou les contraintes de mobilité du proche aidant d'aîné.
- s'adapte aux différentes réalités socioculturelles.

17 Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est celle qui est flexible et peut s'adapter aux différents types de demandes.

Le service de soutien psychosocial :

- s'adapte aux besoins exprimés (ponctuel, à court, moyen ou long terme).
- est offert en contexte individuel, de groupe et collectif.

18 Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est celle qui fait appel à des intervenants formés.

Le service de soutien psychosocial :

- est offert par des intervenants qui possèdent une formation reconnue en relation d'aide ou dans un domaine connexe. Cette formation est cohérente avec le niveau d'intervention qu'ils sont appelés à réaliser.
- lorsqu'il fait appel à des bénévoles, s'assure que ceux-ci ont le bagage d'expérience et de formation pertinent pour réaliser adéquatement le niveau de soutien qui est attendu d'eux. Le type de service dispensé doit être en adéquation avec les critères et les conditions particulières du bénévolat.

19 Une pratique prometteuse en soutien psychosocial est celle qui se réalise au sein d'une équipe qui travaille étroitement avec l'ensemble des intervenants de la communauté.

- Dans tous les cas, le service de soutien psychosocial est offert en complémentarité avec l'offre de services sur le territoire.

CONCLUSION

D'entrée de jeu, nous avons proposé d'aborder le soutien psychosocial comme une notion «parapluie», au sens où elle recouvre une diversité de significations, de pratiques et de stratégies. Le champ d'intervention du soutien psychosocial est donc plus large et plus nuancé que les services de répit et de formation/information et, dans ce sens, nous souhaitons qu'on lui accorde une place toute spéciale dans l'éventail des services offerts aux proches aidants d'aînés.

Nous avons établi que les besoins psychosociaux des proches aidants d'aînés étaient presque infinis et, surtout, s'exprimaient de multiples façons et par toutes sortes de biais et de prétextes à l'intérieur de problématiques des plus simples aux plus complexes, se rapportant autant à l'individu qu'au contexte social dans lequel elles émergent.

Nous tenons à rappeler la grande richesse des propos que nous avons entendus et recueillis auprès de nombreux intervenants et de proches aidants d'aînés. Le souci de leur être le plus fidèle possible explique le nombre important de composantes et de paramètres que nous proposons pour tendre à circonscrire les pratiques prometteuses en soutien psychosocial.

Ces données corroborent et dépassent même certains éléments présentés dans la recension des écrits, réalisée par le CESS². Une des catégories de programmes d'intervention dont celle-ci fait mention est liée aux «programmes sur internet et par téléphone». La diversité des contextes et des situations rapportées par les intervenants selon leur région de provenance nous porte à croire qu'il s'agit là d'une orientation qui prendra de plus en plus d'importance au cours des prochaines années. Cela peut paraître paradoxal lorsque l'on songe à la première condition de réalisation de pratiques prometteuses en soutien psychosocial, unanime et incontournable, prônée par les intervenants, à savoir le «lien de proximité et de confiance» à établir en préalable à toute forme d'offres de service. Mais voilà! L'éloignement géographique, la difficulté de rejoindre les proches aidants d'aînés isolés, autant dans les plus grandes villes que dans les régions moins peuplées, justifient pleinement le déploiement d'une diversité de modalités de contact, de présence et de service pour ceux-ci. Plusieurs modalités pourraient même cohabiter fort heureusement dans une offre de services qui répondrait à des critères élevés de qualité. En ce sens, nous croyons que la pratique prometteuse est celle qui peut justement être suffisamment flexible pour offrir des modalités variées et parfois même hybrides, alliant les avantages des nouvelles technologies tout en conservant son essence de création de liens sociaux significatifs.

Nous ne pouvons terminer ce rapport sans redonner la parole à plusieurs proches aidants que nous avons rencontrés et qui nous ont fait part, dans leurs mots, d'un de leurs plus grands besoins, soit celui de s'exprimer au premier chef sur ce qu'ils considèrent important de retrouver au sein des services de soutien psychosocial qui s'adressent à eux. Chacun des proches aidants, à sa façon, a souligné l'importance de trouver un espace d'expression libéré des contraintes du quotidien. Nous leur sommes reconnaissants de nous avoir rappelé l'essence même de cette forme de soutien psychosocial.

2 Il est question de la recension des écrits dans la section *Méthodologie*, à la page suivante.

MÉTHODOLOGIE

Trois volets méthodologiques ont été privilégiés : documentaire, qualitatif, accompagnement et validation.

VOLET DOCUMENTAIRE : RECENSION DES ÉCRITS

Au printemps 2016, l'Appui pour les proches aidants d'aînés mandate le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke (CESS) pour réaliser une recension des écrits sur les pratiques prometteuses de soutien psychosocial aux proches aidants d'aînés.

Le rapport déposé à la fin mai 2016 s'appuie sur une vingtaine de documents publiés entre 2011 et 2016, puisés dans une recension de plus de 400 articles et documents pertinents issus de la «littérature grise». Afin que les pratiques puissent être applicables au contexte québécois, la recension des écrits cible les pratiques en soutien psychosocial des cinq pays suivants : le Canada, l'Angleterre, la France, l'Écosse et les États-Unis.

Le rapport du CESS fait état de quatre catégories de programmes dans lesquels s'inscrivent les pratiques prometteuses actuelles et leurs effets positifs sur le proche aidant et sur la personne atteinte de troubles neurocognitifs :

- les programmes psychoéducatifs ;
- les programmes d'intervention cognitivo-comportementale ou cognitivo-comportementale ;
- les programmes par internet ou par téléphone ;
- les autres types de programme (plus intensifs, de plus longue durée, etc.).

Il présente également en annexe une liste des résumés lus et acceptés, regroupés par année de publication et selon qu'ils sont hors banque de données ou en banques anglophones³.

VOLET QUALITATIF : GROUPE DE DISCUSSION

Parmi les méthodes possibles de collecte de données, nous avons privilégié la méthode du groupe de discussion pour pouvoir capter chez les dispensateurs de services eux-mêmes toute la richesse de leur expérience et de leur expertise. Ceux-ci nous ont été envoyés par les directions des Appuis régionaux et par les membres du comité de suivi, parce qu'ils étaient reconnus par leurs pairs comme des organismes qui se démarquaient par la qualité des services qu'ils offraient et les pratiques qu'ils mettaient sur pied. Cette méthode de collecte de données a l'avantage de nous mettre rapidement en présence d'un volume important d'informations et d'une diversité de points de vue. En contrepartie, le matériel recueilli, duquel se dégagent les préoccupations et les caractéristiques des personnes présentes, ne peut être transférable.

3 Pour consulter ce rapport, veuillez vous rendre sur le portail Web de l'Appui (www.lappui.org), dans la section «Publications et références». Vous y trouverez une section dédiée aux pratiques prometteuses en soutien psychosocial.

Nous avons organisé cinq groupes de discussion au total. Les deux premiers réunissaient, d'une part, les directions générales des Appuis régionaux et, d'autre part, les conseillers et conseillères aux proches aidants du service Info-aidant (SIA) de l'Appui. Les discussions d'une durée d'une heure et demie de ces groupes ont été tenues en vidéoconférence, aux mois de mai et juin 2016. Dans les deux cas, un canevas de thèmes et de questions a été envoyé au préalable, par courrier électronique, à chacune des personnes participantes, afin qu'elles puissent se préparer adéquatement (voir [annexes 1 et 2](#)). Les deux consultants, dans ce mandat, se sont occupés de l'animation, et le canevas d'entretien a été suivi et s'est terminé dans les délais requis.

Deux autres groupes de discussion ont été organisés en mode présentiel, avec des porte-paroles d'organismes publics et communautaires, un à Montréal et l'autre à Québec, en juillet 2016. Nous avons eu le souci d'assurer la meilleure représentation possible des différentes régions limitrophes aux deux lieux de rencontre, au moment du choix et de la prise de contact téléphonique avec chacune des personnes répondantes qui nous avait été envoyées. La liste des organisations participantes, qui figure à l'[annexe 5](#), permet de prendre connaissance de la distribution de l'échantillonnage. Dans les faits, toutes les organisations invitées se sont présentées aux deux groupes de discussion et ont utilisé, pour se préparer, le canevas que nous leur avons fait parvenir par courrier électronique, quelques semaines auparavant (voir l'[annexe 3](#)).

Il nous importe de préciser que les discussions de chaque groupe se sont étendues sur deux heures et demie, qu'elles ont été animées par les deux consultants et qu'elles ont été divisées en quatre temps principaux :

1^{er} temps : tour de table. Présentation de chacune des organisations, au point de vue de la diversité des services dispensés, mais aussi et surtout sur celui des services de soutien psychosocial offerts.

2^e temps : présentation, par chacune des organisations, de l'activité de soutien psychosocial de leur choix et des caractéristiques qui, selon elles, en font une pratique dite « prometteuse ».

3^e temps : échange sur ce qui distingue le soutien psychosocial de manière spécifique des autres services offerts.

4^e temps : échange sur ce qui pourrait être développé dans un monde idéal pour répondre, de manière innovatrice et selon des critères de haute qualité, à certains besoins psychosociaux des proches aidants d'aînés.

Le consentement verbal de chacune des personnes participantes a permis de mettre en place un dispositif simple d'enregistrement vocal qui semble n'avoir eu aucun effet sur l'expression spontanée et enthousiaste des personnes participantes.

Un autre groupe de discussion a permis de réunir des proches aidants d'aînés, grâce à la collaboration d'un organisme de la région de la Montérégie. Nous les avons rencontrés dans les locaux de l'organisme, très proches donc du lieu de résidence des proches aidants. Nous avons échangé avec eux pendant deux heures, en suivant le canevas d'entretien présenté à l'[annexe 4](#).

Une fois ces groupes de discussion réalisés, nous avons pu, à l'aide des bandes sonores et des notes personnelles prises par chacun des deux consultants, consigner l'ensemble des propos exprimés et procéder à un premier niveau de transcription et d'appropriation, puis à un deuxième niveau d'analyse, de codage, de catégorisation et de remise en contexte.

Cette étape de l'analyse de contenu, dans ce contexte de recherche qualitative, est cruciale pour «faire parler» les propos recueillis de manière la plus claire et fidèle possible, et ce, toujours dans un mouvement de va-et-vient entre les données et l'analyse dans la recherche et la construction du sens .

VOLET ACCOMPAGNEMENT ET VALIDATION: COMITÉ DE SUIVI

Lors de l'élaboration des guides de pratiques prometteuses précédents, l'Appui avait constitué un Comité des pratiques prometteuses (CPP), chargé d'accompagner, d'influencer et de valider la démarche. Cette fois-ci, les consultants, en collaboration avec l'Appui, ont constitué un comité de suivi composé de personnes reconnues pour leur expertise et leur expérience auprès des proches aidants: des praticiens-chercheurs, des intervenants de terrain, deux conseillères aux proches aidants du SIA, une directrice générale d'un Appui régional et des membres de l'équipe de l'Appui national. La liste des membres du comité de suivi 2016 peut être consultée à l'[annexe 6](#).

Son mandat a été d'enrichir et de valider les travaux menés par les deux consultants, à trois moments stratégiques de la démarche,

- en soutenant une réflexion approfondie sur les meilleures pratiques de soutien psychosocial pour les proches aidants ;
- en partageant leur expertise diversifiée, leurs connaissances des programmes d'intervention et des réalités vécues sur le terrain ;
- en appréciant les retombées potentielles des éléments importants de l'analyse qualitative du contenu des discussions des groupes sur la qualité des services et, ultimement, sur la qualité de vie des proches aidants.

Le comité de suivi s'est réuni à trois reprises et a réalisé les différentes tâches de son mandat. S'est ajoutée une réflexion soutenue et étalée dans le temps sur la notion de «soutien psychosocial », à partir des propositions des consultants. C'est le fruit de tout ce travail de réflexion continu et collectif qui nous conduit à l'énoncé final de «soutien psychosocial » contenu dans ce document.



ANNEXE 1

CANEVAS D'ÉCHANGE

RENCONTRE AVEC LES DG DES APPUIS RÉGIONAUX

12 mai 2016

Mise en contexte

À l'automne 2013, l'Appui pour les proches aidants d'aînés publie deux *Guides des pratiques prometteuses*, l'un sur les services d'information et de formation qui s'adressent aux proches aidants d'aînés et l'autre sur le répit. Ces deux guides sont le fruit d'une démarche de réflexion collective portée par le Comité des pratiques prometteuses (CPP), mis sur pied par l'Appui, en 2011. Ce comité est composé de chercheurs, de praticiens et d'intervenants œuvrant dans le domaine de la proche aidance. À cette époque, la démarche se voulant étagée et évolutive, les membres du CPP choisissent de prioriser les volets de services information/formation et de répit, tout en étant conscients que le volet des services de soutien psychosocial est tout aussi important à étudier sous l'angle des pratiques prometteuses.

Deux ans plus tard, les *Guides des pratiques prometteuses* ont eu le temps de «redescendre» sur le terrain, et les partenaires ont également eu l'occasion de se les approprier davantage et de les faire «vivre».

Au printemps 2016, l'Appui mandate Julie Bickerstaff et Pierre Grenier pour entreprendre les travaux qui permettront de faire émerger les paramètres des pratiques prometteuses de soutien psychosocial auprès des proches aidants d'aînés.

Balises aux fins de l'échange

Aux fins de notre échange du jeudi 12 mai 2016, nous convenons de circonscrire la notion de *SOUTIEN PSYCHOSOCIAL* aux proches aidants d'aînés de la manière suivante :

- **Pour le pôle «psycho»**: toute activité interactive initiée ou pas par le proche aidant dont l'intention et le résultat conduisent à atténuer la zone de «malaise» du proche aidant et à réveiller ou rétablir une zone d'«espoir» chez celui-ci;
- **Pour le pôle «social»**: toute activité qui aurait comme résultat de favoriser un échange plus fructueux et un meilleur équilibre dans les interactions du proche aidant avec son environnement familial, social et communautaire;
- **Pour le pôle «psychosocial»**: toute activité qui combinerait les deux pôles décrits ci-dessus et qui serait adaptée, d'une part, aux caractéristiques, à l'étape de la trajectoire et aux besoins déterminés par le proche aidant, et, d'autre part, au contexte de vie de la dyade aidant-aidé et à l'évolution de la relation avec la personne aidée ainsi qu'à l'état de santé de celle-ci.

Finalement, nous vous invitons à prendre connaissance des questions qui suivent, questions élaborées pour stimuler notre échange. Considérant que le temps imparti à la discussion est limité, mais étant également conscients de la richesse de vos expériences, impressions et constats, nous vous offrons la possibilité de nous transmettre par écrit le fruit de vos réflexions ou, si vous le préférez, de poursuivre l'échange de vive voix par téléphone. Vous n'aurez qu'à nous indiquer votre préférence.

Questions pour l'échange

1. Parlez-nous des problématiques d'ordre psychosocial vécues par les proches aidants d'aînés dans votre région.
 - 1.1. Les problématiques d'ordre psychosocial les plus souvent relatées par les intervenants et les partenaires de votre région.
 - 1.2. Les problématiques d'ordre psychosocial les plus souvent rapportées par les proches aidants d'aînés eux-mêmes, par l'entremise des appels reçus à votre SIA régionale (le cas échéant).
2. Donnez-nous un aperçu des types de services les plus souvent financés par votre Appui régional pour répondre aux besoins de soutien psychosocial.
3. Parlez-nous d'un service ou d'un projet qui, de votre point de vue, fait du très bon travail en regard des problématiques d'ordre psychosocial rencontrées dans votre région.
 - 3.1. Avez-vous remarqué des particularités, des différences propres à votre région en regard des types de services mis sur pied pour répondre aux besoins de soutien psychosocial exprimés par les proches aidants d'aînés ?
4. Quels sont, selon vous, les besoins de soutien psychosocial qui demeurent non répondus, ou auxquels les services ne répondent pas suffisamment ou encore de manière inadéquate ?
5. Selon vous, à quoi reconnaît-on la qualité d'un service de soutien psychosocial qui s'adresse aux proches aidants d'aînés ? Quels pourraient être des éléments sur lesquels porter une attention particulière pour déterminer la qualité de ce type de service ?
6. Les intervenants et/ou les organisations qui œuvrent en soutien psychosocial auprès des proches aidants d'aînés de votre région ont-ils exprimé des besoins particuliers ?
7. Finalement, avez-vous des attentes particulières en regard de la démarche entreprise pour déterminer les paramètres de pratiques prometteuses en soutien psychosocial ?

ANNEXE 2

CANEVAS D'ÉCHANGE

RENCONTRE AVEC LES CPA DES APPUIS RÉGIONAUX

14 juin 2016

Mise en contexte

À l'automne 2013, l'Appui pour les proches aidants d'aînés publie deux *Guides des pratiques prometteuses*, l'un sur les services d'information et de formation qui s'adressent aux proches aidants d'aînés et l'autre sur le répit. Ces deux guides sont le fruit d'une démarche de réflexion collective portée par le Comité des pratiques prometteuses (CPP), mis sur pied par l'Appui, en 2011. Ce comité est composé de chercheurs, de praticiens et d'intervenants œuvrant dans le domaine de la proche aidance. À cette époque, la démarche se voulant étagée et évolutive, les membres du CPP choisissent de prioriser les volets de services information/formation et de répit, tout en étant conscients que le volet des services de soutien psychosocial est tout aussi important à étudier sous l'angle des pratiques prometteuses.

Deux ans plus tard, les *Guides des pratiques prometteuses* ont eu le temps de «redescendre» sur le terrain, et les partenaires ont également eu l'occasion de se les approprier davantage et de les faire «vivre».

Au printemps 2016, l'Appui mandate Julie Bickerstaff et Pierre Grenier pour entreprendre les travaux qui permettront de faire émerger les paramètres des pratiques prometteuses de soutien psychosocial auprès des proches aidants d'aînés.

Balises aux fins de l'échange

Aux fins de notre échange du jeudi 12 mai 2016, nous convenons de circonscrire la notion de *SOUTIEN PSYCHOSOCIAL* aux proches aidants d'aînés de la manière suivante :

- **Pour le pôle «psycho»**: toute activité interactive initiée ou pas par le proche aidant dont l'intention et le résultat conduisent à atténuer la zone de «malaise» du proche aidant et à réveiller ou rétablir une zone d'«espoir» chez celui-ci;
- **Pour le pôle «social»**: toute activité qui aurait comme résultat de favoriser un échange plus fructueux et un meilleur équilibre dans les interactions du proche aidant avec son environnement familial, social et communautaire;
- **Pour le pôle «psychosocial»**: toute activité qui combinerait les deux pôles décrits ci-dessus et qui serait adaptée, d'une part, aux caractéristiques, à l'étape de la trajectoire et aux besoins déterminés par le proche aidant, et, d'autre part, au contexte de vie de la dyade aidant-aidé et à l'évolution de la relation avec la personne aidée ainsi qu'à l'état de santé de celle-ci.

Finalement, nous vous invitons à prendre connaissance des questions qui suivent, questions élaborées pour stimuler notre échange. Considérant que le temps imparti à la discussion est limité, mais étant également conscients de la richesse de vos expériences, impressions et constats, nous vous offrons la possibilité de nous transmettre par écrit le fruit de vos réflexions ou, si vous le préférez, de poursuivre l'échange de vive voix par téléphone. Vous n'aurez qu'à nous indiquer votre préférence.

Nous échangerons principalement autour des cinq thèmes suivants :

- I. la définition du soutien psychosocial ;
- II. les besoins prioritaires des proches aidants d'âinés ;
- III. les problématiques psychosociales les plus fréquemment exprimées et vécues par les proches aidants d'âinés ;
- IV. les ressources et les services existants ou non ;
- V. les critères de qualité des ressources ou services.

Questions pour l'échange

1. Quel est votre degré d'accord avec la définition de «soutien psychosocial» que nous vous proposons ?

Entièrement en accord = 1 Moyennement en accord = 3 En désaccord = 5

Expliquer, commenter, ajouter, retrancher, préciser... en peu de mots.

2. Dans les deux prochaines questions, nous tenterons de distinguer les besoins prioritaires des proches aidants d'âinés des problématiques psychosociales les plus fréquemment exprimées. Il ne s'agit pas de nommer tous les besoins et toutes les problématiques, mais bien d'établir des priorités et de les préciser ; donc dans quel ordre est-ce que les besoins suivants devraient être placés pour que vous reconnaissiez ce que vous rencontrez dans votre pratique ? 1 étant le plus important, 2 étant très important et ainsi de suite...
 - Besoin d'aide pour obtenir de l'information sur la maladie, pour s'orienter et comprendre le réseau de services ;
 - Besoin de services à domicile appropriés pour la personne aidée et/ou pour alléger les tâches du proche aidant (AVQ, AVD, travaux lourds, etc.) ;
 - Besoin d'avoir accès à de l'aide au bon moment, par la bonne personne, de la bonne manière ;
 - Besoin de répit ;
 - Besoin de soutien (écoute, expression des émotions, etc.) :
 - a) par intervenants et ressources ;
 - b) partage et entraide avec d'autres proches aidants ;
 - Besoin d'un suivi personnalisé d'intensité variable selon la trajectoire ;
 - Besoin de maintenir une qualité de vie personnelle, de s'investir dans d'autres sphères de la vie d'adulte ;
 - Autres ?

3. Nommez et expliquez brièvement les trois problématiques psychosociales les plus souvent rencontrées chez les proches aidants d'aînés, selon votre expérience :
 - Les plus FRÉQUENTES dans l'expression des proches aidants (ce qu'ils expriment) :
 - Les plus INTENSES dans le vécu des proches aidants (ce qu'ils expriment et ce que vous percevez) :
 - Les plus COMPLEXES dans l'intervention requise pour soutenir les proches aidants (ce qu'ils expriment et ce que vous percevez) :

4. Quelles sont les problématiques psychosociales pour lesquelles :
 - Il vous est ASSEZ FACILE d'orienter le proche aidant vers les services appropriés ? Expliquez :
 - Il vous est PLUTÔT DIFFICILE d'orienter le proche aidant vers les services appropriés ? Expliquez :
 - Il N'EXISTE PAS, à votre connaissance, de services appropriés ? Expliquez :

5. Quels sont les critères généraux et spécifiques sur lesquels vous vous fondez pour reconnaître la qualité d'une ressource ou d'un service de soutien psychosocial ? Ou, en d'autres mots, pourquoi diriez-vous que tel service, tel projet ou tel intervenant fait une «job» assez exceptionnelle en regard des problématiques psychosociales vécues par les proches aidants dans votre région ?

6. Autres commentaires, réflexions ?

ANNEXE 3

CANEVAS D'ENTREVUE ET DIRECTIVES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION AVEC LES INTERVENANTS

Nous voulons d'abord vous remercier d'avoir accepté notre invitation à participer au groupe de discussion sur les pratiques prometteuses de soutien psychosocial aux proches aidants.

Objectif de cette rencontre : à partir de pratiques diversifiées de soutien psychosocial d'organisations présentes sur le terrain, dégager un certain nombre de critères généraux et spécifiques de qualité d'une ressource ou d'un service de soutien psychosocial.

En ouverture de ce groupe de discussion, nous vous inviterons à présenter votre organisme par la description d'une ou deux activités de soutien psychosocial s'adressant spécifiquement aux proches aidants. (Temps alloué : 6 à 8 minutes par organisme présent. À titre indicatif, en pièce jointe, nous vous proposons un canevas d'un certain nombre de rubriques dont quelques-unes pourraient être retenues pour votre présentation.)

Par la suite, nous échangerons à partir des pistes suivantes :

- Qu'entendons-nous par «soutien psychosocial aux proches aidants» ?
- Quelles sont les problématiques psychosociales auxquelles nous pouvons répondre et celles auxquelles il nous est difficile de répondre ? Pourquoi ?
- Sur quoi pouvons-nous nous appuyer pour dire que le personnel de tel service ou de tel projet fait un travail «remarquable» ou «de grande qualité» en regard des problématiques psychosociales vécues par les proches aidants dans notre région ?
- Qu'est-ce qui nous apparaît important de mieux connaître et de dégager comme perspectives de développement de pratiques de soutien psychosocial aux proches aidants, au cours des prochaines années ?
- Et autres pistes, bien sûr, selon le temps dont nous disposerons.

Vous pourrez, si vous le souhaitez, nous faire parvenir ou déposer des réflexions écrites ou des documents émanant de votre organisation qui complèteraient votre contribution.
Au plaisir de vous rencontrer.

Portrait descriptif de pratiques prometteuses de SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

L'objectif de cette présentation descriptive sera de mieux comprendre comment s'articule chacune des activités de SOUTIEN PSYCHOSOCIAL que vous offrez dans votre organisation. Cette pratique a été ciblée par un sous-groupe de «sages», et elle se définit comme une pratique québécoise prometteuse. Plusieurs pratiques seront scrutées pour en faire ressortir les principaux éléments qui assurent le bon fonctionnement et la qualité de ce type d'activité. Nous vous remercions à l'avance de partager votre expérience avec générosité.

Questions générales sur l'organisme

(répondre une seule fois pour les différentes activités que vous nous présenterez)

1. Pouvez-vous nous parler de votre organisme ?
 - Historique
 - Développement
 - Ancrage
 - Services offerts
 - Partenariats développés
 - Territoire couvert
 - Taille de l'organisme (personnel salarié et personnel bénévole)
 - Profil de clientèle générale
 - Tout autre élément important pour comprendre le contexte de pratique

Questions spécifiques sur la pratique prometteuse

2. Nous vous demandons de nommer une première activité de SOUTIEN PSYCHOSOCIAL qui s'adresse aux proches aidants :
 - a. Pouvez-vous nous décrire cette activité ?
 - Objectifs
 - Clientèle cible
 - Nombre de rencontres
 - etc.
 - b. Pouvez-vous nous parler du contenu de votre activité ?
 - Approche privilégiée
 - Thématiques abordées
 - Stratégies ou modalités d'intervention utilisées

- c. Quelles sont les valeurs sur lesquelles l'activité repose ?
Philosophie
Conception ou approche du proche aidant
Conception ou approche de la personne aidée
- d. Maintenant, pouvez-vous nous parler du fonctionnement organisationnel qui favorise la tenue de cette activité ?
Personnel s'occupant de l'activité (formation, compétences, etc.)
Qualité du personnel recherché habituellement pour cette activité (compétences, attitudes, etc.)
Processus de référencement en provenance d'organismes ou vers d'autres organismes
Budget spécifique pour l'activité ou % de temps d'un employé consacré à cette activité
Coût de l'activité pour l'aidant ou l'aidé (s'il y a lieu)
Autres services offerts pour favoriser la participation à l'activité (transport, répit, déplacements vers le domicile, etc.)
Autres activités de suivi et d'accompagnement jumelées à l'activité de soutien psychosocial ou auxquelles le soutien psychosocial se greffe
Manière d'évaluer les besoins de l'aidant (existence d'outils ou de protocoles...)
Limites à l'offre de l'activité

Évaluation des effets observés ou évalués

- e. À votre avis, comment l'activité que vous offrez répond-elle aux besoins du proche aidant ?
Besoins répondus par l'activité
Besoins non répondus par l'activité
Bienfaits perçus de l'activité de soutien psychosocial
Changements perceptibles chez le proche aidant
Raisons de désistement ou de retrait de l'activité des proches aidants

Avis et conseils

- f. D'après vous, quelles sont les conditions gagnantes pour la réussite de ce type d'activité de soutien psychosocial ?
- g. Toujours d'après vous, quels changements seraient à prévoir pour améliorer cette activité au cours des prochaines années ?
- h. Quelles sont les conditions incontournables pour mettre sur pied ce type d'activité dans une autre organisation du Québec ?
- i. Avez-vous d'autres commentaires qu'il vous semble important de nous faire part ?

N.B. Si votre organisation offre plus d'un type d'activité de soutien psychosocial, nous apprécierions grandement si vous preniez le temps de remplir les sections appropriées de la question 2, afin de nous présenter les principales caractéristiques d'autres activités que vous offrez.

ANNEXE 4

CANEVAS D'ÉCHANGE

GROUPE DE DISCUSSION AUPRÈS DE PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

Choix et séquence des thèmes abordés à travers les questions suivantes :

- Quels sont les éléments satisfaisants dans votre rôle de proche aidant ?
- Quels sont les éléments difficiles dans votre rôle de proche aidant ?
- À quels besoins de soutien répondez-vous facilement par vous-même ou par votre réseau primaire ?
- À quels besoins de soutien vous est-il difficile de trouver réponse ?
- Que veut dire pour vous «se sentir soutenu» ?
- Qu'est-ce que vous recherchez quand vous avez besoin de soutien ?
- Qu'est-ce qui facilite votre recherche de soutien ? Quelles difficultés rencontrez-vous dans votre recherche de soutien ?
- Comment vous y prenez-vous pour demander du soutien ? Pour obtenir du soutien ?
- À quoi ressemblerait un service de soutien répondant à des critères de qualité très élevés ?
- Que veut dire pour vous «se sentir soutenu» ?
- Comment le contexte (social, culturel, économique, etc.) dans lequel vous évoluez fournit-il ou non sa part de réponse à vos besoins de soutien ?

ANNEXE 5

LISTE DES ORGANISMES QUI ONT PARTICIPÉ AUX GROUPES DE DISCUSSION INTERVENANTS MONTRÉAL ET QUÉBEC

Montréal :

- Association lavalloise des personnes aidantes (ALPA)
- Services sociaux helléniques du Québec
- CISSS de Laval
- Le temps d'une pause
- Association québécoise des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale
- Société Alzheimer de Montréal
- Société de la sclérose latérale amyotrophique du Québec
- Centre d'action bénévole Solange-Beauchamp
- Regroupement des aidants et aidantes naturelles du Réseau d'amis de Sherbrooke

Québec :

- Société Alzheimer du Centre-du-Québec — point de service Arthabaska-Érable
- Association des personnes proches aidantes de Bécancour-Nicolet-Yamaska
- Service d'Entraide de Breakeyville
- Centre Étape
- Association des proches aidants de la Capitale-Nationale
- Centre Multi-Plus
- Centre d'action bénévole Région Témis

ANNEXE 6

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE SUIVI*

Sabrina Barbeau, conseillère aux proches aidants, Appui Lanaudière

Conseillère aux proches aidants (CPA) à l'Appui Lanaudière depuis 2012, Sabrina Barbeau a effectué près de 2000 contacts téléphoniques auprès des aidants lanaudois, tout en s'investissant dans différents dossiers de l'organisation. Elle a aussi participé au sous-comité des CPA pour l'élaboration de vignettes cliniques visant à être intégrées au cadre de gestion du service Info-aidant. Elle possède une formation de technicienne en travail social et, avant son arrivée à l'Appui Lanaudière, elle a travaillé dans différents milieux : au CISSS (programmes DI-TSA-DP ainsi qu'au soutien à domicile), au Centre Jeunesse de même que dans des ressources intermédiaires en santé mentale et en déficience intellectuelle.

Julie Bickerstaff, consultante

Travailleuse sociale de formation, Julie Bickerstaff est détentrice d'une maîtrise en travail social (concentration en gérontologie sociale). Elle a, entre autres, travaillé comme conseillère en développement et concertation, à la CRÉ de l'agglomération de Longueuil, sur des dossiers relatifs à l'amélioration de la qualité de vie des aînés, à l'Appui national comme directrice des opérations régionales pour le développement des Appuis régionaux et comme coordonnatrice de la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal. Elle a, de plus, été coordonnatrice de recherche au Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CSSS Cavendish, à Montréal, plus précisément dans deux projets de recherche portant sur les proches aidants baby-boomers.

Brigitte Bolduc, conseillère service Info-aidant, Appui national

Brigitte Bolduc a été responsable de la formation continue et du support clinique des 12 conseillers proches aidants régionaux du service Info-aidant de l'Appui, pendant plus de quatre ans. Détentrice d'une formation en travail social, elle possède plus de 25 ans d'expérience en intervention psychosociale auprès de diverses clientèles. Elle a œuvré au sein du programme SAPA, dans différents CISSS. Depuis les 15 dernières années, elle a acquis une expertise concernant les gens atteints de troubles neurocognitifs et leurs proches. Elle offre un service de consultation familiale, des conférences et des formations dans les milieux communautaires, publics et en pratique privée.

Valérie Boudreault, conseillère aux proches aidants, Appui Chaudière-Appalaches

Travailleuse sociale de formation, détenant un baccalauréat en psychologie et une maîtrise en service social en relation familiale, Valérie Boudreault a œuvré auprès des proches aidants dans le milieu communautaire pendant deux ans avant de devenir conseillère aux proches aidants à l'Appui Chaudière-Appalaches. À ce titre, elle a, entre autres, été responsable de l'encadrement du projet pilote régional sur les services de relève en Chaudière-Appalaches.

Élaine Clavet, travailleuse sociale, Centre de jour La Résidence Berthiaume-Du Tremblay

Elaine Clavet a obtenu un baccalauréat en travail social et un certificat de deuxième cycle à l'Université du Québec à Montréal. Elle travaille auprès des aînés et des proches aidants depuis plus de 20 ans. Au cours de ces deux décennies, elle a réfléchi sur les problématiques entourant la proche aidance. Dès son arrivée, en 2009, au centre de jour La Résidence Berthiaume-Du Tremblay, elle a entrepris de développer une offre de services répondant aux besoins des proches aidants. Tout au long de sa carrière, elle a jumelé le travail de praticienne, l'enseignement et la supervision. Depuis sept ans, elle exerce sa profession à titre de travailleuse sociale-psychothérapeute dans le réseau public et en pratique privée.

Jacques Couture, conseiller, Société Alzheimer Montréal

Travailleur social de formation, Jacques Couture est présentement conseiller pour la Société Alzheimer de Montréal, territoire Nord de l'île. Ses études de niveau maîtrise l'ont amené à se pencher sur la réalité des proches aidants, comme en fait foi son mémoire *Les enjeux des transformations sociales dans la génération des baby-boomers pour l'aide naturelle et l'aide aux aînés*. Il est également auteur d'une étude commandée par le ROMAN : *L'aide au masculin ; caractéristiques liées aux besoins des hommes âgés aidants*, et de la Plateforme de revendications communes en matière des services de soutien pour les proches aidants, mise de l'avant par le RANQ.

Chantal Desjardins, directrice, financement projets et partenariats, Appui national

Chantal Desjardins participe à la mise en place de services à la population, au développement des communautés et au changement de politiques publiques depuis plus de 20 ans. Diplômée en communication et en gestion, elle a d'abord été journaliste en milieu communautaire. Son désir de faire avancer plusieurs problématiques sociales l'a amenée à s'investir en politique en tant qu'attachée politique au MSSS et au MESS. Par la suite, elle a œuvré dans des organismes voués à l'amélioration des conditions de vie des personnes plus vulnérables, à titre de directrice d'une table de concertation en développement social, à Montréal, pendant six ans, de conseillère à Centraide du Grand Montréal, puis à l'Appui national depuis maintenant six ans.

Véronique Dubé, titulaire de la Chaire de recherche Marguerite-d'Youville d'interventions humanistes en soins infirmiers et professeure adjointe, Faculté des sciences infirmières, Université de Montréal

Véronique Dubé a d'abord travaillé en tant qu'infirmière, monitrice et conseillère en soins spécialisés auprès de la clientèle âgée et de leur proche aidant. De 2007 à 2015, elle a collaboré aux travaux de recherche de l'équipe de la Chaire Desjardins en soins infirmiers à la personne âgée et à la famille, sous la direction de la Dre Francine Ducharme. Elle est détentricice d'un doctorat en sciences infirmières de l'Université de Montréal et a effectué un stage postdoctoral au Toronto Rehabilitation Institute – University Health Network. Elle est maintenant professeure adjointe à la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal, chercheuse au Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal et au Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal. Elle est nouvellement titulaire de la Chaire de recherche Marguerite-d'Youville d'interventions humanistes en soins infirmiers.

Julie Gravel, psychosociologue, enseignante en gérontologie, conférencière/formatrice et coordonnatrice d'un organisme communautaire, L'ANTR'AIDANT, enseignante au Cégep Marie-Victorin et au Cégep de Saint-Jérôme

Passionnée autant par les sphères d'intervention liées au processus du vieillissement de l'adulte qu'aux dynamiques de groupes d'adultes, Julie Gravel a eu l'occasion de porter plusieurs chapeaux, tant au Québec qu'en Afrique (démystification des démences auprès de familles) et en France. D'abord bénévole, puis éducatrice spécialisée et psychosociologue, elle est également enseignante, formatrice et conférencière. Elle coordonne en outre un organisme communautaire offrant des services aux proches aidants. Elle poursuit actuellement un MASTER expertise en gérontologie, à l'Université Paris 6, en collaboration avec Paris – Descartes.

Pierre Grenier, consultant

Détenteur d'un baccalauréat en service social, d'une maîtrise et d'un doctorat en sciences de l'éducation (Andragogie), Pierre Grenier a développé des compétences dans l'intervention sociale, l'enseignement, la conception et le développement de programmes de formation. Depuis quelques années, il s'intéresse particulièrement à la formation des formateurs, à la formation des intervenants auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, de leurs proches aidants et à la reconnaissance des acquis et des compétences d'adultes. Il a été consultant collaborateur à l'Appui, de 2011 à 2013, où il a notamment participé au dossier «pratiques prometteuses» et s'y est de nouveau engagé pour la réalisation de la démarche sur les pratiques prometteuses en soutien psychosocial.

Sonia Lessard, directrice générale, Appui Montérégie

Sonia Lessard est détentrice d'une maîtrise en psychologie des relations humaines de l'Université de Sherbrooke. Cette maîtrise forme des consultants en développement organisationnel et des praticiens reconnus, entre autres, pour leur expertise en formation, en animation et en relation d'aide. Psychologue engagée auprès des familles et des proches aidants pendant 10 ans, elle a également été directrice d'une organisation spécialisée dans le soutien des proches aidants dans Brome-Missisquoi, en Montérégie. Depuis 2010, elle occupe le poste de directrice générale de l'Appui pour les proches aidants des aînés Montérégie.

*La biographie des membres du comité de suivi n'est qu'un résumé de leur parcours et ne prétend pas être une description exhaustive du curriculum vitae de chacun. De plus, elle reflète leur situation professionnelle au moment de la tenue des réunions du comité.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

OUVRAGES :

- Turcotte, D. et Lindsay, J. dir. (2014).
L'intervention sociale auprès des groupes,
3e édition, Gaëtan Morin éditeur, 232 pages.
<https://www.cheneliere.ca/8649-livre-l-intervention-sociale-aupres-des-groupes-3e-edition.html>
- Deslauriers, J.P. et Turcotte, D. dir. (2017).
Méthodologie de l'intervention sociale personnelle,
2e édition revue et augmentée,
Presses de l'Université de Laval, 366 pages.
<http://www.prologue.ca/701552-88-livre-Sociologie-Methodologie-de-l-intervention-sociale-personnelle-2e-edition-revue-et-augmentee.html>
- Dufort, F. et Guay, J. dir. (2001).
Agir au cœur des communautés. La psychologie communautaire et le changement social
Presses de l'Université Laval, 428 pages.
<https://www.pulaval.com/produit/agir-au-coeur-des-communautes-la-psychologie-communautaire-et-le-changement-social>
- Vézina, J., Cappeliez, P. et Landreville, P. dir. (2013).
Psychologie gérontologique,
3e édition, Gaëtan Morin éditeur, 288 pages.
<https://www.cheneliere.ca/7905-livre-psychologie-gerontologique-3e-edition.html>
- Silverman, M. (2008).
Le counselling auprès des proches aidants,
rédigé pour le CSSS Cavendish,
Les éditions du remue-ménage, 136 pages.
<http://www.editions-rm.ca/livres/le-counseling/>

ARTICLES :

- *Le maintien du pouvoir chez la personne âgée hébergée souffrant de déficits cognitifs*
<https://www.erudit.org/fr/revues/ss/2009-v55-n1-ss2891/029491ar/>
- *Empowerment et service social: approches et enjeux*
<https://www.erudit.org/fr/revues/ss/1995-v44-n1-ss3518/706681ar/>
- *Les personnes âgées: repenser la vieillesse, renouveler les pratiques*
<https://www.erudit.org/fr/revues/nps/2011-v24-n1-nps031/1008215ar/>
- *Regards d'aînés sur le vieillissement: autonomie, reconnaissance et solidarité*
<https://www.erudit.org/fr/revues/nps/2011-v24-n1-nps031/1008217ar/>
- *Empowerment et choix de vie des personnes âgées*
<http://users.skynet.be/bk236744/documents/pdf/laseve-empoarticlePA.pdf>
- *Powerpoint intitulé: L'empowerment comme approche stratégique de la mobilisation des communautés*
http://www.upp-acepp.com/wp-content/uploads/2015/09/Pouvoir-dagir_williamninacs_23-1110.pdf
- *Présentation Définition des concepts et des principes d'intervention en développement des communautés*
<http://extranet.santemonteregie.qc.ca/depot-document/3316/DefinitionsConceptsDC.pdf>

ISBN 978-2-9815687-8-6 (imprimé)

ISBN 978-2-9815687-9-3 (PDF)

2018-05-24

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

 **Déposé par :**

**Société de gestion pour le soutien aux
proches aidants**

Dans ce document, le masculin
est considéré dans son sens générique
et désigne autant les femmes que
les hommes.

L'APPUI POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'ÂÎNÉS

***Vous** êtes là pour **eux**,
nous sommes là pour **vous**.*

INFO- AÎDANT

1 855 852-7784

ÉCOUTE-INFORMATION-RÉFÉRENCES

LAPPUI.ORG